

Nailə Kamil qızı Məmmədova⁷, Aytəkin Rəfi qızı Mirzəyeva⁸
İŞGÜZAR KOMMUNİKASİYADA EFFEKTİV ÜNSİYYƏTİN ƏSASLARI

İşgüzar ünsiyyət insanlar arasında ən geniş yayılmış əlaqə növüdür. Bu rabitə forması olmadan elmi, iqtisadi, hüquqi, diplomatik, ticarət və inzibati münasibətlər sahəsində qarşılıqlı əlaqə mümkün deyildir. İnsan fəaliyyətinin bütün sahələrində işgüzar ünsiyyət daha çox marağa səbəb olur, mütəxəssislərin və peşəkarların əlaqə qurmasında bir zərurətə çevrilir. Müasir dövrün mütəxəssisləri, peşəkarları ünsiyyət tərəfdaşlarını başa düşmək, onlarla əlaqə qurmaq, işgüzar söhbətlər, danışıqlar aparmaq və dil mədəniyyətinin əsaslarını mənimsəmək üçün yazılı və şifahi işgüzar əlaqələr sahəsində biliklərə ehtiyac duyurlar. Təbii ki, işgüzar kommunikasiyada effektiv ünsiyyəti qurmaq isə daha zəruridir.

Ünsiyyət insan şəxsiyyətinin formalaşması, hər bir insanın cəmiyyətin üzvü kimi normal inkişaf etməsi, insanın ruhi və fiziki sağlamlığının yaranması, başqalarını və özünü tanıması prosesi kimi fəaliyyət göstərir. Dahi Sokrat deyirdi: “Danış səni tanıyım”. Hər bir insan öz şəxsi keyfiyyətlərini etik davranışında və ünsiyyətində əks etdirir. Ünsiyyət insan həyatının və mənəvi istəklərinin əvəzolunmaz biostimulyatorudur. “Fransız yazıçısı, şairi və peşəkar pilotu Antoine de Saint-Exupery deyirdi ki, dünyada ən böyük lüks insan ünsiyyətinin lüksüdür” (6, 128). Ünsiyyətə gəlincə, onun mahiyyətindəki əsas şey məlumat ötürülməsidir. Rabitə, ünsiyyət əsasən informasiya əlaqələrinin mövcudluğunda özünü göstərir. Informasiya əlaqələri qırıldıqda və ya olmadıqda rabitə də, ünsiyyət də ola bilməz. Bu əlaqələrin formalaşmasında işgüzar söhbət edərkən mənəvi, əxlaqi məsələlərlə yanaşı nitq etikətləri və ünsiyyət vasitələrindən – söz, ifadəlilik, jest və mimikadan da düzgün və effektiv istifadə etmək lazımdır.

Belə ki ünsiyyət mədəniyyətinin yüksək səviyyəsi insanda aşağıdakı şəxsi keyfiyyətlərin mövcudluğu ilə müəyyənləşir:

Empatiyalar – dünyanı başqalarının gözləri ilə görmək, onlar kimi dərk etmək bacarığı;

Xeyirxahlıq – hörmət, rəğbət, bəzi hərəkətləri bəyənmələr də, insanları başa düşmək bacarığı, başqalarını müdafiə etməyə hazır olmaq;

Mötəbərlik- başqaları ilə ünsiyyət zamanı özü olaraq qalmaq bacarığı;

Konkretlik - öz həyəcanları, fikirləri, hərəkətləri haqqında konkret danışmaq, suallara birmənalı cavab vermək bacarıqları;

Təşəbbüskarlıq – “daim irəliyə getmək”, təmas qurmaq, fəal müdaxilə tələb edən vəziyyətlərdə başqalarının nə isə edəcəyini gözləmədən hansısa işləri başlamağa hazır olmaq bacarıqları;

Hisslərin qəbul edilməsi - öz hissələrini ifadə etmək və başqalarının emosional təsirlərini qəbul etməyə hazır olmaq bacarığı;

Özünüdərkətmə - şəxsi həyatına və davranışlarına tədqiqatçı münasibət, başqalarından səni necə qəbul etmələrinə aid istənilən informasiyanı eşitməyə və bu zaman özünüqiymətləndirmə aparmağa hazır olmaq. İnsan öz şəxsiyyətinin aşağıdakı xüsusiyyətlərini dərk etdikdə, başqalarını da yaxşı başa düşməyə başlayır:

Hər bir şəxsiyyətin inkişaf xüsusiyyətləri, onun daxili aləminin və işgüzar mühitinin fərdiliyi təkrarsız ünsiyyət mədəniyyəti haqqında danışmağa imkan verir. Yadda saxlamaq lazımdır ki, ünsiyyət mədəniyyəti və effektiv ünsiyyət sosial-psixoloji təlim prosesində inkişaf etdirilə bilər. Eyni sahədə çalışanların ünsiyyəti geniş mənada ünsiyyətdən onunla fərqlənir ki, belə ünsiyyət prosesində məqsəd və öz həllini tələb edən konkret vəzifələr qoyulur. İşgüzar ünsiyyətdə tərəf – müqabilə qarşılıqlı əlaqələri kəsmək mümkün deyil. İşgüzar ünsiyyətin əhəmiyyətli hissəsini xidməti ünsiyyət, yəni insanların təşkilat daxilində, iş vaxtında həyata keçirilən qarşılıqlı fəaliyyəti tutur. Lakin işgüzar ünsiyyət – xidməti ünsiyyətə nisbətən daha geniş anlayışdır, çünki həm də müddü işçilərin və fərdi işgötürənlərin qarşılıqlı fəaliyyətini əhatə edir və təkcə təşkilatlarda yox, ən müxtəlif səviyyəli işgüzar qəbullarda, seminarlarda, sərgilərdə və s. baş verir. İşgüzar ünsiyyətinin özünün də müxtəlif formaları var ki, hər birinin effektivliyi təmin etmək tərəf müqabillərindən asılı olur.

İşgüzar ünsiyyətin effektivliyi həmçinin qarşılıqlı əlaqələrin məqsədi, hansısa işin gerçəkləşməsi, mövcud problemin həlli, yeni əməkdaşlığın qurulması ilə də bağlı ola bilər. Ünsiyyətin tərəfləri qismində həmkarlar, müdir və təbəçilikdə olan şəxslər, tərəfdaşlar və s. çıxış edir. Burada tərəflərin hər birinin statusu müəyyən olunur. Hər şeydən əvvəl, şəxs öz işgüzar sahəsindən olan sanballı peşəkarların simpatiyasını qazanmalı və həmin insanlarla kontakta girməyi bacarmalıdır. Yeni başlayan əksər işgüzarların uğuru düzgün tərəfdaş seçimindən asılı olur. Məşhur peşəkar ilə əməkdaşlıq yeni başlayan tərəf üçün arzuolunan nəticənin əldə edilməsini asanlaşdırır. Bəzən bir çox insanlar işgüzar münasibətlər yaratmağa çalışdığı zaman kobud səhvlərə yol verir, bu əlaqələr kobud və bezikdirici şəkildə alınır. Başqa sözlə, işgüzar ünsiyyət prosesində biz könüllü və ya ixtiyari olaraq özümüzü təqdim etməyi həyata keçiririk. İşgüzar ünsiyyətdə öz şəxsiyyətimizin nümayişi də effektivliyi təmin edə bilən faktordur.

İşgüzar ünsiyyətin uğurlu və effektiv olması üçün digər amillər arasında “özünü tanıma”, “özünü bilmə” amilinə də ehtiyac var. Vaxtilə Sokratın “Özünü tanı” yazısına şagirdi Ksenofon ona bu sözləri söyləmişdir: “Özünü tanıyan onun üçün nəyin yaxşı olduğunu bilir və nəyin mümkün olduğunu, nəyə qadir olmadığını yaxşı başa düşür. Bildiyi şeylə məşğul olur, ehtiyaclarını ödəyir və xoşbəxt yaşayır, bilmədiklərini götürmür, səhv etmir, bədbəxtlikdən çəkinir. Bunun sayəsində digər insanların da dəyərini təyin edə bilir və onlardan faydalanaraq həm fayda əldə edir, həm də

⁷ Bakı Dövlət Universitetinin dosenti

⁸ Bakı Dövlət Universitetinin müəllimi

özünü bələlərdən qoruyur". Özünü tanımaqla bir insan digər insanları daha yaxşı başa düşür, bu ona ünsiyyət maneələrini dəf etməyə, o cümlədən iş orqaqlarını tapmaq imkanlarını inkişaf etdirməyə imkan verir (6, s. 308- 349).

İşgüzar ünsiyyətdə iştirak edən tərəfdaş üçün müsbət və nüfuzlu bir imic formalaşdırmaq üçün özünü nitqin köməyi ilə təqdim etməlidir. Effektiv nitq təqdimatı həyata keçirməlidir. O cümlədən, nitqin köməyi ilə formalaşan imicimiz başqalarına göstərdiyimiz portretimizdir. Bu, əleyhimizə deyil, bizim üçün çalışmalıdır, ən yaxşı keyfiyyətləri həqiqətdə göstərməlidir və eyni zamanda sadə və səmimi olmalıdır. Nitqin özünü təqdim etməsinin nəticəsi iş adamının şifahi təsviridir.

İşgüzar adamların şifahi nitqində rast gəldiyimiz dil qaydalarının pozulması - əcnəbi dillərdən, xüsusilə də rus dilindən götürülmüş sözlərin adi hal kimi işlədilməsidir. Məs., rus dilindəki "uje", "davay", "zanit", "xodlamaq", "prosto" və s. kimi sözlər işgüzar mühitdə geniş istifadə edilir. Şifahi işgüzar nitqin bu xüsusiyyətləri ədəbi dil üçün arzuolunmazdır, çünki dilin leksik normasını pozur (1, 56). Burada onları nitqin qüsurları kimi nəzərdən keçirmək düzgün deyil, çünki onlar işgüzar mühitdə hər yerdə işlədilməklə normalaşmışlar. Şifahi işgüzar nitq bir qədər sadələşdirilmiş xarakterə malikdir. Bununla yanaşı, bu heç də o demək deyil ki, mücərrəd anlayışları ifadə edən sözlər burada yolverilməzdir. Lakin yazılı işgüzar nitqlə müqayisədə onlar kəmiyyət etibarilə əhəmiyyətli dərəcədə azdır.

İstənilən işgüzar ünsiyyətdə effektivlik və müsbət nəticə əldə etmək üçün nitq etiketlərinin rolu əvəzəlməzdir. Nitq etiketləri nitq davranışları qaydalarına görə ünsiyyətin və bu zaman arzu olunan tonallığın qorunması üçün istifadə olunan vahidlərdir. Başqa sözlə, bunlar elə nitq vahidləridir ki, onlar vasitəsilə müraciət, diqqətin cəlb edilməsi, salamlama, sağollaşma, tanışlıq, üzrxahlıq, minnətdarlıq, təbrik, arzu, xahiş, dəvət, başsağlığı, kompliment və s. həyata keçirilir. Nitq etiketləri özlüyündə rəsmi və qeyri-rəsmi şəraitdə salamlama, sağollaşma, təqdimat, kübar söhbət və s. ehtiva edir; hər hansı müəyyən şəraitdə başqa bir şəxslə necə əlaqə qurmaq, saxlamaq və ya əlaqəni kəsməyi aydınlaşdırır; danışan və onun adresatı haqqında, onların tanış olub-olmamaları, yaş bərabərliyi, şəxsi münasibətləri, xidməti vəziyyəti, ünsiyyətin rəsmi və qeyri-rəsmi şəraitdə baş verməsi haqqında sosial məlumat ötürür. Nitq etiketi mənasında işlənilib hazırlanmış nitq davranışlarının qaydaları, ünsiyyətin sistemli danışmaq formulları nəzərdə tutulur. Nitq etiketlərinə yiyələnmək bacarığı, onları mənimsəmə dərəcəsi, insanın öz işində gərəkliliyini təmin edir, peşəkarlığını müəyyən edir. Bu səriştə, bacarıq, ilk növbədə, iş fəaliyyəti sahəsində daim insanlarla ünsiyyətdə olan dövlət qulluqçularına, məmurlara, siyasətçilərə, müəllimlərə, həkim, hüquqşünas, sahibkar, jurnalist və xidmət sferasında çalışan işçilərə aiddir. Nitq etiketi özünü təqdim edən şəxsin bir növ vizit kartıdır. Nitq etiketi qaydalarını bilmək, onlara əməl etmək, insanı sərbəst, inamlı hiss etməyə, özünə əmin olmağa sövq edir, sıxılmaqdan, düzgün olmayan davranışdan, narahatlıqdan, gülünc vəziyyətə düşməkdən qoruyur.

Nitq etiketi, ilk növbədə, adresata yönəldilmiş dil hadisələri kompleksini əks etdirir və bir neçə funksiyaları yerinə yetirir: həmsöhbətlər arasında əlaqənin qurulmasına kömək edir; hörmət göstərməyi təsdiq etmək imkanı verir; baş verən ünsiyyətin statusunu müəyyən etməyə kömək edir (dostcasına, işgüzar, rəsmi); ünsiyyət üçün əlverişli emosional mühit formalaşdırır və dinləyicilərdə xoş təsir oyadır.

İstənilən ünsiyyət aktı özlüyündə başlanğıc, əsas hissə və nəticədən ibarətdir. Düzgün etiket qaydalarına görə tanış olmayan şəxslə söhbətə girmək və özünü təqdim etmək qəbul edilmir. Nitq etiketləri xalqın milli mədəniyyətinə, təfəkkürünə uyğun olan nitq mədəniyyətinin mühüm bir göstəricisi sayılır. Ünsiyyət protokollarının tələb etdiyi bir çox incəliklər işgüzar münasibətin digər sahələrində də nəzərə alınır. Müəyyən sosial qrupların təcrübəsini, əxlaqi anlayışlarını və zövqlərini əks etdirən işgüzar etiket işgüzar dairələrdə, xüsusilə son zamanlarda daha geniş yayılmaqdadır. Etikət davranış və ünsiyyət normalarına əməl edilməsini nəzərdə tutur. Ünsiyyət insan fəaliyyəti, insanın iştirak etdiyi proses olduğu üçün, ünsiyyət zamanı ilk növbədə nitq etiketinin xüsusiyyəti nəzərə alınır. Nitq etiketi dedikdə, nitq davranışının qaydaları, ünsiyyətin nitq formulları sistemi başa düşülür. Nitq etiketinə yiyələnmiş olmağın səviyyəsi insanın peşə yararlılığı səviyyəsini müəyyən edir. Bu, ilk növbədə, dövlət qulluqçularına, siyasətçilərə, müəllimlərə, hüquqşünaslara, həkimlərə, menecerlərə, sahibkarlara, jurnalistlərə, xidmət sahəsində çalışanlara, yəni öz işinin xüsusiyyətinə görə daim insanlarla ünsiyyətdə olanlara aiddir. Nitq etiketinə malik olmaq nüfuz qazanılmasına kömək edir, inam və hörmət yaradır. Nitq etiketi qaydalarını bilmək, onlara əməl etmək insana özünü inamlı və sərbəst hiss etmək imkanı verir, insanı öz səhvləri və düzgün olmayan hərəkətləri üçün narahatlıq keçirməkdən qurtarır.

İşgüzar kommunikasiyada qurulan ünsiyyətin effektiv və nəticə yönümlü olması tərəflərin bilik, savad, təcrübə, nəzəri və praktik məlumatları düzgün əlaqələndirə bilməsi ilə dəyərləndirmək olar.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat

1. Babayev A. Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti. Bakı, 2017
2. Cəfərov V. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı, 2021
3. Əliyeva F. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: "Zərdabi Nəşr" MMC, 2024
4. Xəlilov B. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı, 2021
5. Məmmədli N. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: Elm və təhsil, 2022
6. Şiriyev F. Azərbaycan dilinin nitq mədəniyyəti və ritorika. Bakı: Nurlar, 2014

Açar sözlər: nitq, ünsiyyət, işgüzar kommunikasiya, effektiv, nəticə, etiket

Ключевые слова: речь, общение, деловое общение, эффективность, результат, этикет.

Keywords: speech, communication, business communication, effective, result, etiquette

Xülasə

Məqalədə işgüzar kommunikasiyada effektiv ünsiyyət qurmağın əsas prinsipləri izah olunub. Müasir dövrün

mütəxəssisləri, peşəkarları ünsiyyət tərəfdaşlarını başa düşmək, onlarla əlaqə qurmaq, işgüzar söhbətlər, danışqlar aparmaq və dil mədəniyyətinin əsaslarını mənimsəmək üçün yazılı və şifahi işgüzar əlaqələr sahəsində biliklərə ehtiyac duyurlar. Təbii ki, işgüzar kommunikasiyada effektiv ünsiyyəti qurmaq isə daha zəruridir. Ünsiyyət insan şəxsiyyətinin formalaşması, hər bir insanın cəmiyyətin üzvü kimi normal inkişaf etməsi, insanın ruhi və fiziki sağlamlığının yaranması, başqalarını və özünü tanıması prosesi kimi fəaliyyət göstərir. Hər bir iş kollektivində ünsiyyət quran zaman isə rəhbər işçi, işçi işçi prinsipi gözlənilməlidir. Ünsiyyətin effektivliyi təmin edən prispilər isə məqalədə geniş formada öz əksini tapıb.

Основы эффективной коммуникации в деловом общении

Резюме

В статье раскрыты основные принципы эффективной коммуникации в деловом общении. Специалистам и профессионалам современной эпохи необходимы знания в области письменных и устных деловых отношений, чтобы понимать партнеров по общению, устанавливать с ними отношения, вести деловые беседы, переговоры и овладевать основами языковой культуры. Конечно, в деловом общении важнее наладить эффективную коммуникацию. Общение функционирует как процесс формирования человеческой личности, нормального развития каждого человека как члена общества, установления психического и физического здоровья человека, признания других и самого себя. При общении в каждом рабочем коллективе следует ожидать принципа руководителя и работника. Принципы, обеспечивающие эффективность коммуникации, отражены в статье в широкой форме.

Fundamentals of effective communication in business communication

Summary

The article explains the main principles of effective communication in business communication. Specialists and professionals of the modern era need knowledge in the field of written and oral business relations in order to understand communication partners, establish relationships with them, conduct business conversations, negotiations and master the basics of language culture. Of course, it is more necessary to establish effective communication in business communication. Communication functions as a process of formation of human personality, normal development of each person as a member of society, establishment of mental and physical health of a person, recognition of others and oneself. When communicating in each work team, the principle of manager and employee should be expected. The principles that ensure the effectiveness of communication are reflected in the article in a broad form.

RƏYÇİ: dos. E.Vəliyeva